



**HUBUNGAN KOMPETENSI ASN DAN KUALITAS PELAYANAN
PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK) DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI
KECAMATAN SARANG**

SKRIPSI

disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan (S1) Departemen
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro

Penyusun

Laela Findi Beqiviya

14020221140057

Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA

**UNIVERSITAS DIPONEGORO
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PSDKU K.REMBANG
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Laela Findi Beqiviya
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140057
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang / 20 November 2003
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik / Administrasi Publik
K.Rembang
5. Alamat : Desa Temperak RT 06 RW 02, Kec. Sarang,
Kab. Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul: **Hubungan Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Januari 2025

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni MPA

NIP 196112021988032002

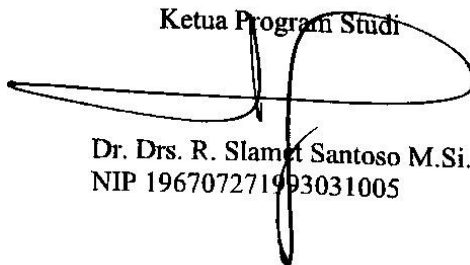
Pembuat Pernyataan,



Laela Findi Beqiviya

NIM 14020221140057

Ketua Program Studi



Dr. Drs. R. Slamet Santoso M.Si.
NIP 196707271993031005

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan
Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Dengan Kepuasan
Masyarakat di Kecamatan Sarang
Nama Penyusun : Laela Findi Beqiviya
NIM : 14020221140057
Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1
Program Studi Administrasi Publik.

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Semarang, 11 Februari 2025

Wakil Dekan Akademik & Kemahasiswaan



S. Rouli Manalu S.Sos., MCommSt., Ph. D.
NIP. 198209282005012001

Dosen Pembimbing

1. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA

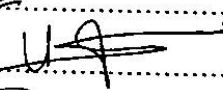
(.....)

Dosen Penguji

1. Drs. Ari Subowo M.A.

(.....)

2. Dr.A.P. Dra. Tri Yuniningsih M.Si.

(.....)

3. Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA

(.....)

HALAMAN MOTTO

*“Sometimes the process is hard, but try to believe if Allah is the best of planners”
(3:54)*

“Hal baik butuh waktu untuk datang begitupun hal buruk juga butuh waktu untuk pergi, jangan lupa, terciptanya kita hanya untuk bahagia dan menderita, mari rayakan secara adil”

*“Kita harus hidup fleksibel di dunia yang keras ini”
Lee Haechan*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, sujud serta syukur kepada Allah SWT atas kasih dan sayang-Nya yang telah memberikan pertolongan, kekuatan, ketabahan, dan kesabaran sehingga penulis mampu melewati masa-masa sulit selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih berkat karunia dan rahmat-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sempurna.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, Laela Findi Beqiviya, yang telah berjuang keras dan tetap mengupayakan segala hal. Meskipun seringkali merasa putus asa, terima kasih karena memutuskan tidak menyerah dengan selalu menemukan cara-cara sederhana dan alasan sekecil apapun untuk terus melanjutkan perjalanan yang tentunya tidak mudah. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah berdedikasi dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dan mari tetap semangat menjalani life after graduate nanti.

Halaman persembahan ini juga saya tujukan untuk ayah dan ibu yang telah menjadi sosok penopang bagi penulis. Terima kasih telah memberikan dukungan baik materi maupun non materi berupa cinta dan kasih serta doa terbaik yang senantiasa mengiringi dalam proses menyelesaikan studi ini. Terima kasih karena telah bekerja keras dengan mengusahakan segalanya agar penulis tidak merasa kekurangan suatu apapun. Terima kasih sudah mengantarkan anak pertama ini ke jenjang pendidikan sarjana meskipun kalian tidak memiliki kesempatan untuk mengenyam pendidikan serupa. Dan untuk saudara tercintaku, Adik Alghamidhi, terima kasih atas lelucon yang seringkali dilontarkan semata-mata agar penulis tertawa. Terima kasih kepada seluruh keluarga tersayang yang telah menjadi sandaran saat penulis merasa lemah dan terima kasih telah membuat penulis merasa tidak sendirian dalam menghadapi proses panjang menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih kepada jodoh penulis kelak yang telah menjadi salah satu alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Meskipun saat ini penulis belum mengetahui keberadaanmu, penulis yakin apabila sesuatu yang telah ditakdirkan Allah SWT untukmu, tidak akan mungkin menjadi milik orang lain, cepat atau lambat pasti Allah SWT permudah jalannya untuk menemukanmu.

Terima kasih banyak untuk pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas afirmasi positif dan bantuannya yang turut mendukung dalam perjuangan ini.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) di Kecamatan Sarang yang menunjukkan tren fluktuatif dan cenderung menurun dalam tiga tahun terakhir. Salah satu bentuk pelayanan administratif di Kecamatan Sarang berupa penerbitan Kartu Keluarga. Eksistensi kartu keluarga sangat penting karena menjadi dasar bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik lainnya, seperti kesehatan dan pendidikan. Sehingga, pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga berguna untuk menilai sejauh mana organisasi publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori. Variabel yang diuji adalah kompetensi ASN dan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Sumber data penelitian ini adalah data primer berupa hasil dari kuesioner yang disebarkan kepada 48 responden dan sumber sekunder berupa dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Data kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS versi 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi ASN mempunyai hubungan positif dan tidak signifikan dengan kepuasan masyarakat sedangkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Adapun kompetensi ASN dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Sarang dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan pelayanan secara terus menerus, penetapan standar operasional prosedur yang jelas khususnya pada pelayanan kartu keluarga, serta peningkatan kepercayaan publik dengan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Kompetensi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research was based on the results of the community satisfaction survey (SKM) in Kecamatan Sarang, which showed a fluctuating trend and tended to decline in the last three years. One form of administrative service in Kecamatan Sarang is the issuance of Family Cards. The existence of a family card is very important because it is the basis for the community to access other public services, such as health and education. Thus, measuring the level of community satisfaction in family card issuance services is useful for assessing the extent to which public organizations can provide quality services to meet the needs and expectations of the community. This research uses quantitative methods with explanatory research type. The variables tested were ASN competence and service quality as independent variables and community satisfaction as the dependent variable. The sampling technique used probability sampling technique with simple random sampling method. The data source of this research is primary data in the form of results from questionnaires distributed to 48 respondents and secondary sources in the form of documents related to the research. The results of this study indicate that ASN competence has a positive and insignificant correlation with community satisfaction while service quality has a positive and significant correlation with community satisfaction. Meanwhile, ASN competence and service quality together have a positive and significant correlation with community satisfaction. So that to increase community satisfaction in Kecamatan Sarang can be done by improving service quality through continuous service improvement, establishing clear standard operating procedures, especially in family card services, and increasing public trust by creating a positive work environment.

Keywords: Public Satisfaction, Competence, Service Quality

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK) Dengan Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Sarang”. Perjalanan panjang telah penulis tempuh dalam rangka menyelesaikan skripsi ini. Terdapat banyak hambatan dan tantangan yang penulis hadapi, namun berkat kehendak-Nya lah penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

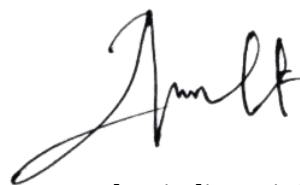
Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi Strata-1 Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro sehingga memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat dalam memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuningsih, M. Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik sekaligus Dosen Wali.
3. Bapak Dr. Dra. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik PSDKU K.Rembang Universitas Diponegoro.

4. Ibu Prof. Dr. Dra. Hartuti Purnaweni, MPA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk membimbing dan memberi arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU K.Rembang Universitas Diponegoro yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Seluruh Tendik Program Studi S1 Administrasi Publik PSDKU K.Rembang Universitas Diponegoro yang selalu berusaha membantu proses administrasi selama masa studi.
7. Seluruh pegawai kantor Kecamatan Sarang, Kabupaten Rembang yang telah kooperatif dan membantu selama masa penelitian.
8. Para responden yang membantu penelitian ini dengan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu atas motivasi dan telah menjadi pendengar yang baik.

Semarang, 30 Januari 2025

Penulis



Laela Findi Beqiviya

NIM. 14020221140057

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.2.1 Identifikasi Masalah	17
1.2.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian	19
1.4.1 Kegunaan Teoritis	19
1.4.2 Kegunaan Praktis	19
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	21
1.5.1 Penelitian Terdahulu	21
1.5.2 Administrasi Publik.....	28
1.5.3 Paradigma Administrasi Publik.....	29
1.5.4 Manajemen Publik	32
1.5.5 Paradigma Manajemen Publik	33
1.5.6 Pelayanan Publik.....	36
1.5.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	38
1.5.8 Kompetensi	39
1.5.9 Aparatur Sipil Negara	41
1.5.10 Kepuasan Masyarakat	42

1.5.11	Hubungan Kompetensi ASN dengan Kepuasan Masyarakat.....	44
1.5.12	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat	45
1.5.13	Hubungan Kompetensi ASN dan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat	46
1.6	Kerangka Teori dan Kerangka Pemikiran	48
1.7	Hipotesis	50
1.7.1	Hipotesis Minor.....	50
1.7.2	Hipotesis Mayor	50
1.8	Definisi Konsep	51
1.8.1	Kepuasan Masyarakat	51
1.8.2	Kompetensi ASN	51
1.8.3	Kualitas Pelayanan	51
1.9	Definisi Operasional	52
1.10	Metodologi Penelitian.....	54
1.10.1	Tipe Penelitian	54
1.10.2	Populasi dan Sampel	56
1.10.2.1	Populasi	56
1.10.2.2	Sampel.....	56
1.10.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	56
1.10.4	Jenis dan Sumber Data	58
1.10.4.1	Jenis Data	58
1.10.4.2	Sumber Data.....	58
1.10.5	Skala Pengukuran.....	59
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data.....	61
1.10.7	Instrumen Penelitian.....	62
1.10.8	Teknik Analisis Data.....	62
BAB II		68
GAMBARAN UMUM		68
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Rembang	68
2.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Rembang.....	68
2.1.2	Kondisi Demografis Kabupaten Rembang.....	70
2.2	Gambaran Umum Kecamatan Sarang.....	72
2.2.1	Kondisi Geografis Kecamatan Sarang	72
2.2.2	Kondisi Demografis Kecamatan Sarang	74

2.3	Profil Instansi Terkait.....	77
2.3.1	Kantor Kecamatan Sarang.....	77
2.3.1.1	Profil Organisasi.....	78
2.3.1.2	Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sarang.....	80
2.3.1.3	Program dan Kegiatan Kantor Kecamatan Sarang.....	81
2.3.1.4	Bidang Pelayanan Kantor Kecamatan Sarang.....	82
2.3.1.5	Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga.....	84
BAB III		86
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	86
3.1	Karakteristik Responden.....	86
3.1.1	Jenis Kelamin Responden	86
3.1.2	Usia Responden.....	87
3.1.3	Jenis Pekerjaan Responden	88
3.1.4	Alamat Responden	89
3.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	90
3.2.1.	Uji Validitas Product Moment	91
3.2.2.	Uji Reliabilitas Cronbach Alpha	93
3.3	Hasil Penelitian	94
3.3.1.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	94
3.4	Analisis Hasil Penelitian	119
3.4.1.	Analisis Hubungan antara Kompetensi ASN (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Sarang	120
3.4.2.	Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Sarang	122
3.4.3.	Analisis Hubungan antara Kompetensi ASN (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) Kantor Kecamatan Sarang	124
BAB IV		127
PENUTUP		127
4.1	Kesimpulan	127
4.2	Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA		131
LAMPIRAN		137

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Kepala Keluarga Tahun 2023 di Kabupaten Rembang	11
Tabel 1. 2 Jumlah Kepala Keluarga di Kecamatan Sarang Per-April Tahun 2024	12
Tabel 1. 3 Jumlah Pemohon Pelayanan Kartu Keluarga di Kecamatan Sarang Per-Januari Tahun 2024	13
Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 1. 5 Definisi Operasional	52
Tabel 1. 6 Kesesuaian Interval	61
Tabel 1. 7 Pedoman Menentukan Tingkat Kekuatan Hubungan Antar Variabel .	67
Tabel 2. 1 Jumlah, Persentase, dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Rembang Tahun 2023	71
Tabel 2. 2 Jumlah Kepala Keluarga di Kabupaten Rembang pada bulan Oktober tahun 2024.....	71
Tabel 2. 3 Luas Desa di Kecamatan Sarang.....	73
Tabel 2. 4 Jumlah, Persentase, dan Kepadatan Penduduk di Kecamatan Sarang tahun 2023.....	75
Tabel 2. 5 Jumlah Kepala Keluarga di Kecamatan Sarang bulan Oktober tahun 2024.....	76
Tabel 2. 6 Komposisi Pegawai ASN dan Non ASN di Kecamatan Sarang	79
Tabel 2. 7 Program dan Kegiatan Kantor Kecamatan Sarang tahun 2021 - 2026	81
Tabel 2. 8 Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Sarang	82
Tabel 3. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
Tabel 3. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	87
Tabel 3. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	88
Tabel 3. 4 Data Responden Berdasarkan Alamat.....	89
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	92
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi ASN (X1)	92
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	92
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y), Kompetensi ASN (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2)	94
Tabel 3. 13 Apakah Informasi Pelayanan KK telah tersedia semua?	95
Tabel 3. 14 Estimasi Waktu Tunggu Pelayanan KK.....	96
Tabel 3. 15 Kemudahan dalam Mendapatkan Informasi Pelayanan KK	98
Tabel 3. 16 Proses Pelayanan KK Sulit dan Lama.....	99
Tabel 3. 17 Kecepatan Pegawai dalam Merespon Keluhan	100
Tabel 3. 18 Kemampuan Pemecahan Masalah	101
Tabel 3. 19 Ketersediaan Ruang Tunggu	102
Tabel 3. 20 Kemampuan Pegawai dalam Menjawab Pertanyaan	104
Tabel 3. 21 Kemampuan Menyampaikan Informasi.....	105
Tabel 3. 22 Keterampilan Komunikasi Pegawai.....	106
Tabel 3. 23 Pegawai Inisiatif Membantu	106
Tabel 3. 24 Keramahan dan Kesopanan Pegawai	107
Tabel 3. 25 Pegawai Tidak Mudah Marah	108
Tabel 3. 26 Adanya Perbaikan Pelayanan KK dari Waktu ke Waktu.....	109
Tabel 3. 27 Pegawai Telah Bekerja Secara Maksimal	110
Tabel 3. 28 Fasilitas yang Bersih dan Terawat	112

Tabel 3. 29 Ruang Pelayanan yang Nyaman	112
Tabel 3. 30 Pegawai telah Melaksanakan Tugas Sesuai Peraturan.....	114
Tabel 3. 31 Pegawai Bekerja dengan Teliti	114
Tabel 3. 32 Pegawai Selalu Memastikan Informasi yang disampaikan Akurat..	116
Tabel 3. 33 Pegawai Telah Berusaha Mencarikan Solusi	116
Tabel 3. 34 Pegawai Bersedia Mengulangi Penjelasan.....	118
Tabel 3. 35 Pegawai Telah Berusaha Memahami Situasi/Kondisi Masyarakat..	118
Tabel 3. 36 Pengujian Hipotesis 1	120
Tabel 3. 37 Pengujian Hipotesis 2	122
Tabel 3. 38 Pengujian Hipotesis 3	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Rembang	68
Gambar 2. 2 Jumlah Penduduk Kabupaten Rembang berdasarkan Kecamatan Tahun 2023	70
Gambar 2. 3 Peta Kecamatan Sarang	72
Gambar 2. 4 Jumlah Penduduk Kecamatan Sarang tahun 2023	74
Gambar 2. 5 Kantor Kecamatan Sarang.....	77
Gambar 2. 6 Bagan Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Sarang.....	79
Gambar 2. 7 Lokasi Pelayanan Kecamatan Sarang Tampak Luar	82
Gambar 2. 8 Lokasi Pelayanan Kecamatan Sarang Tampak Dalam.....	82
Gambar 5. 1 Penyebaran Kuesioner Kepada Responden.....	140
Gambar 5. 2 Penyebaran Kuesioner Kepada Responden.....	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	137
Lampiran 2 Surat Telah Melaksanakan Penelitian	139
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	140
Lampiran 4 Uji Turnitin	141
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	142
Lampiran 6 Data Kuesioner Responden	146
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	151
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	155
Lampiran 9 Tabel Distribusi Frekuensi.....	156
Lampiran 10 Hasil Uji Korelasi	160